

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

PLAN DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA UNIQMODE.COM

JUAN JAVIER GIRALDO GARZÓN

**Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de:
Administración de empresas**

Quito, 18/Julio/2012

Universidad San Francisco de Quito
Colegio de Administración para el Desarrollo

HOJA FINAL DE TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

UniQmode.com

Juan Giraldo Garzón

Pablo Carrera Narváez, MBA

Director Trabajo Final de Titulación

Magdalena Barreiro, Ph.D

Decana del Colegio de Adiministración

Para el Desarrollo

Quito, Julio del 2012

© Derechos de Autor
JUAN JAVIER GIRALDO GARZÓN
2012

Dedicatoria:

Todo este esfuerzo va dedicado principalmente a mis padres, que han sido mi inspiración, apoyo y respaldo para cada uno de los emprendimientos en mi vida.

Además, quiero dedicar mi trabajo a Camilo Giraldo, Gabriela Giraldo y Cristina Naranjo Eguiguren por confiar en mí, impulsarme a soñar y soñar conmigo. Ustedes son un pilar muy importante en mi vida.

Resumen

El siguiente plan de negocios propone crear e implementar la primera comunidad de compras online del Ecuador. UniQmode.com es un portal de comercio electrónico en el que se encuentra las mejores marcas a los mejores precios del mercado.

Principalmente es un nuevo y revolucionario modelo de negocios a manera de tienda virtual en el que se comercializarán las más prestigiosas marcas de moda que existen en el mercado ecuatoriano, ya sea importada o nacional. En el, los usuarios podrán realizar compras de las mejores marcas de ropa, accesorios, muebles, etc. Con increíbles descuentos.

La compañía ataca grandes oportunidades del mercado como son: Boom Latinoamericano del comercio electrónico y la pasión del ser humano por los descuentos. Todas estas condiciones generan una gran posibilidad de éxito.

Se incluyen las estrategias de marketing , los estados financieros y las matrices de implementación del proyecto

Abstract

This business plan aims to create and implement the first online shopping club in Ecuador. UniQmode.com is an e-commerce portal where you find the best brands at the best prices.

Mainly, the company is a new and revolutionary business model similar to a virtual store where users can find the most prestigious fashion brands that exists in the Ecuadorian market, whether imported or local. In UniQmode.com, users can make purchases from the best brands of clothes, accessories, furniture, etc. Enjoying from incredible discounts.

The company targets large market opportunities such as: e-commerce's Latin American Boom and human's passion for discounts. All these conditions create a strong chance of success.

The project includes marketing strategies, financial statements and arrays of project implementation.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
1. Proposición de la empresa y concepto	1
1.1. Filosofía empresarial (Misión, Visión, valores)	1
1.2. Análisis sectorial de la industria	3
1.3. Productos y servicios	6
2. Oportunidad de mercado y estrategia	8
2.1. Análisis de oportunidades y amenazas	8
2.2. Factores claves para el éxito y ventaja competitiva	9
2.3. Marketing Estratégico	10
3. Estructura operacional	17
3.1. Actividades previas al inicio de la operación	17
3.2. Organigrama y política de Recursos Humanos	23
3.3. Marketing Operativo	40
4. Economía y rentabilidad	40
4.1. Estructura de costos	40
4.2. Proyecciones de ventas	40
4.3. TIR, VAN, Flujo de caja	40
5. Bibliografía	41

UniQmode.com

1. Proposición de la empresa y concepto

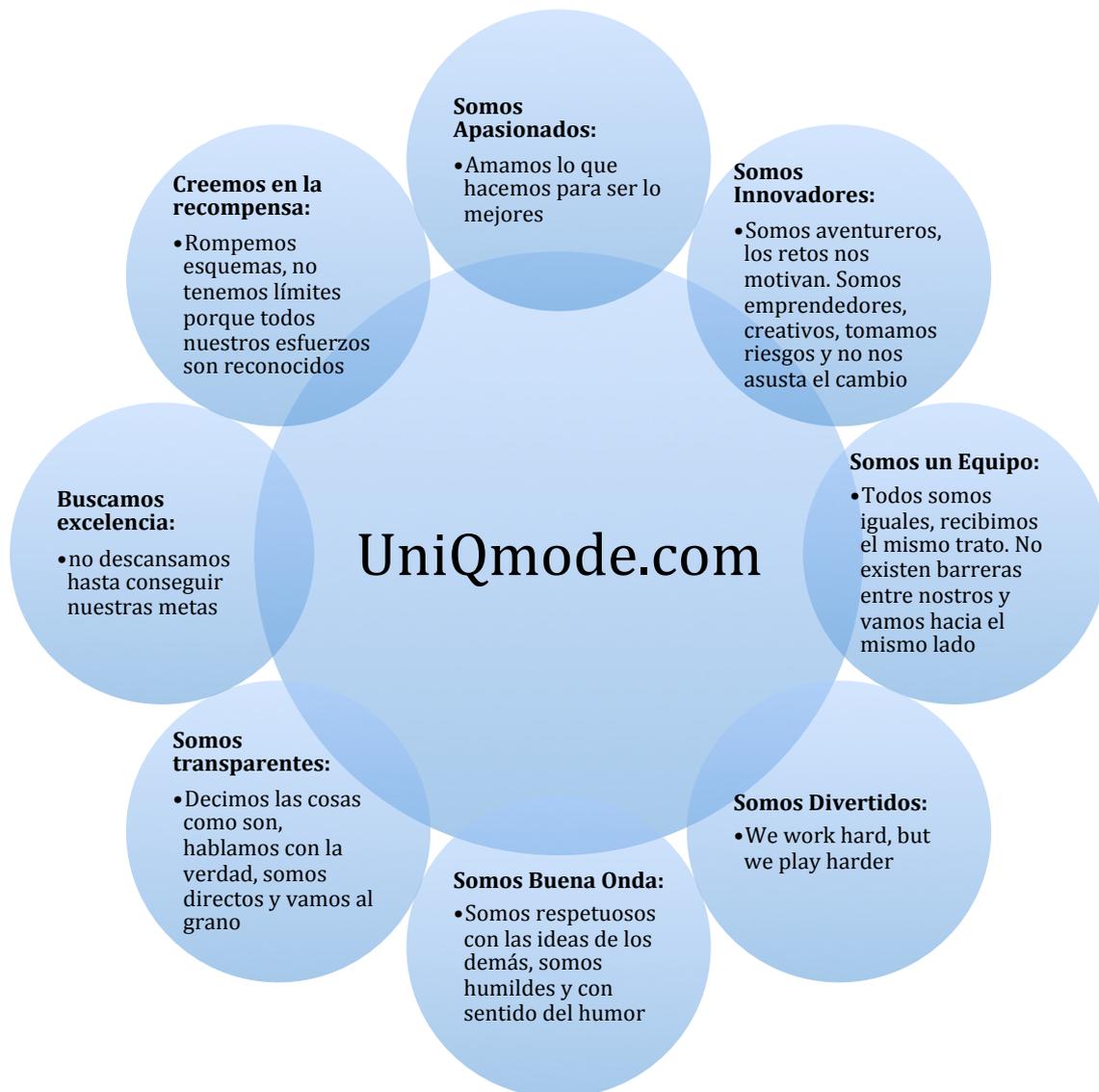
1.1. Filosofía empresarial

Misión:

Somos la primera comunidad privada de compras online de moda del Ecuador.
Ofrecemos las más prestigiosas marcas a los mejores precios del mercado.
Sorprendemos a nuestros socios con el mejor servicio al cliente posible. Somos una compañía verde pioneros en responsabilidad social en el país.

Visión:

En el 2020 seremos la comunidad de compras privadas online más reconocida de Latinoamérica. Siendo líderes de la cultura empresarial verde con un modelo de negocio ambientalmente sostenible.

Valores:

1.2. Análisis sectorial de la industria

Empecemos por definir el comercio electrónico: entendido como la realización de transacciones a través de medios electrónicos para el comercio de bienes y servicios. (Piedras, 2011). Originalmente el término se aplicaba a la realización de transacciones mediante medios electrónicos tales como el Intercambio electrónico de datos, sin embargo con el advenimiento del Internet y la World Wide Web a mediados de los años 90 comenzó a referirse principalmente a la venta de bienes y servicios a través de Internet, usando como forma de pago medios electrónicos, tales como las tarjetas de crédito.

El comercio electrónico brinda un sin número de ventajas para el empresario y el consumidor, entre las más importantes están; se pueden realizar transacciones 24 horas al día 7 días a la semana. Los compradores y los vendedores pueden estar en cualquier parte del mundo, es decir no existen fronteras geográficas para el comercio electrónico. Tiene un alcance global, estándares universales, interactividad, etc.

El comercio electrónico en Latinoamérica

Penetración de Internet en Latinoamérica 2010

Latin American Internet Usage					
LATIN AMERICA COUNTRIES / REGIONS	Population (Est. 2010)	Internet Users, Latest Data	% Population (Penetration)	User Growth (2000-2010)	% Users in Table
Argentina	41,343,201	26,614,813	64.4 %	964.6 %	13.3 %
Bolivia	9,947,418	1,102,500	11.1 %	818.8 %	0.6 %
Brazil	201,103,330	75,943,600	37.8 %	1,418.9 %	37.9 %
Chile	16,746,491	8,369,036	50.0 %	376.2 %	4.2 %
Colombia	44,206,293	21,529,415	48.7 %	2,352.1 %	10.8 %
Costa Rica	4,516,220	2,000,000	44.3 %	700.0 %	1.0 %
Cuba	11,477,459	1,605,000	14.0 %	2,575.0 %	0.8 %
Dominican Republic	9,823,821	3,000,000	30.5 %	5,354.5 %	1.5 %
Ecuador	14,790,608	2,359,710	16.0 %	1,211.0 %	1.2 %
El Salvador	6,052,064	975,000	16.1 %	2,337.5 %	0.5 %
Guatemala	13,550,440	2,280,000	16.8 %	3,407.7 %	1.1 %
Honduras	7,989,415	958,500	12.0 %	2,296.3 %	0.5 %
Mexico	112,468,855	30,600,000	27.2 %	1,028.2 %	15.3 %
Nicaragua	5,995,928	600,000	10.0 %	1,100.0 %	0.3 %
Panama	3,410,676	959,900	28.1 %	2,033.1 %	0.5 %
Paraguay	6,375,830	1,000,000	15.7 %	4,900.0 %	0.5 %
Peru	29,907,003	8,084,900	27.0 %	223.4 %	4.0 %
Puerto Rico	3,978,702	1,000,000	25.1 %	400.0 %	0.5 %
Uruguay	3,510,386	1,855,000	52.8 %	401.4 %	0.9 %
Venezuela	27,223,228	9,306,916	34.2 %	879.7 %	4.7 %
TOTAL	574,416,368	200,144,290	34.8 %	1,024.9 %	100.0 %

Fuente: Internet World Stats

Latin American Internet Usage 2011					
LATIN AMERICA COUNTRIES / REGIONS	Population (Est. 2011)	Internet Users, 31-Dec-11	% Population (Penetration)	Users % in Region	Facebook 31-Dec-11
Argentina	41,769,726	28,000,000	67.0 %	10.7 %	17,581,160
Bolivia	10,118,683	1,985,970	19.6 %	0.8 %	1,482,800
Brazil	203,429,773	79,245,740	39.0 %	30.3 %	35,158,740
Chile	16,888,760	10,000,000	59.2 %	3.8 %	9,020,800
Colombia	44,725,543	25,000,000	55.9 %	9.6 %	15,799,320
Costa Rica	4,576,562	2,000,000	43.7 %	0.8 %	1,638,420
Cuba	11,087,330	1,702,206	15.4 %	0.7 %	n/a
Dominican Republic	9,956,648	4,120,801	41.4 %	1.6 %	2,514,120
Ecuador	15,007,343	4,075,500	27.2 %	1.6 %	4,075,500
El Salvador	6,071,774	1,257,380	20.7 %	0.5 %	1,257,380
Guatemala	13,824,463	2,280,000	16.5 %	0.9 %	1,740,660
Honduras	8,143,564	1,067,560	13.1 %	0.4 %	1,067,560
Mexico	113,724,226	42,000,000	36.9 %	16.1 %	30,990,480
Nicaragua	5,666,301	663,500	11.7 %	0.3 %	663,500
Panama	3,460,462	1,503,441	43.4 %	0.6 %	895,700
Paraguay	6,459,058	1,523,273	23.6 %	0.6 %	954,980
Peru	29,248,943	9,973,244	34.1 %	3.8 %	7,886,820
Puerto Rico	3,989,133	1,698,301	42.6 %	0.6 %	1,361,020
Uruguay	3,308,535	1,855,000	56.1 %	0.8 %	1,479,580
Venezuela	27,635,743	10,976,342	39.7 %	4.8 %	9,579,200
TOTAL	579,092,570	230,928,258	39.9 %	100.0 %	145,147,740

Fuente: Internet world stats

Gracias a estas dos tablas nos damos cuenta de la evolución del uso del internet en latino américa y específicamente en el Ecuador. Identificamos una tendencia de crecimiento muy marcada.

El e-commerce sigue en etapa de infancia en la región, aun cuando las visitas de retail es robusta con 60% de los usuarios de Latinoamérica visitándolos. Los usuarios están volviéndose mas proclives a comprar online.

Hablando específicamente de Ecuador, el comercio electrónico no ha podido despegar. El principal problema es la falta de empresas serias que ofrezcan un buen servicio y la inseguridad del usuario al momento de usar su tarjeta de crédito en la web.

Actualmente en el país existe un modelo similar de comercio electrónico funcionando. Hay 2 jugadores en el mercado, cuponaso.com y compraya.ec que ofrecen grandes descuentos en diferentes servicios utilizando el poder de compra colectiva. Esto demuestra una vez mas que los internautas ecuatorianos si están dispuestos a comprar online.

En conclusión, al ser un modelo completamente innovador y pionero en el país UniQmode.com no tiene competencia directa. Como competencia indirecta se encuentran las diferentes tiendas de ropa del país. Sin duda alguna es muy difícil analizar a estas marcas como competencia por el hecho de que UniQmode.com es una comunidad de compras de moda en línea.

1.3. Productos y servicios

UniQmode.com nace con el propósito de promover el comercio electrónico en el Ecuador. Es la primera comunidad privada de compras online de moda (ropa, accesorios, muebles, artículos del hogar, etc.) del país. Nuestro equipo de compras se especializa en conseguir excelentes descuentos en productos exclusivos de las más prestigiosas marcas, que después se ofrecen en el portal de UniQmode.com para nuestros socios. Para poder acceder a nuestros descuentos los compradores deben registrarse en nuestro portal con lo cual adquieren una membresía en UniQmode.com y pasan a ser socios de la compañía. Los socios reciben una comunicación diaria por medio de correo electrónico con información de las ventas que inician próximamente. Los productos que se venden en UniQmode.com son de excelente calidad, importados y de prestigiosas marcas reconocidas internacionalmente. Los envíos son completamente gratuitos (se rige a algunas condiciones). Una vez recibido el pedido el socio dispone de

10 días para realizar una devolución en caso de inconformidad con el producto recibido. La devolución también es gratuita pero esta regida por la ley de devoluciones de la compañía. El departamento de devoluciones podrá ser contactado vía correo electrónico y teléfono. Una vez que el producto pasa la inspección de devolución si el socio no quiere hacer un cambio inmediatamente se le acredita el dinero en su cuenta de UniQmode.com. y queda disponible para realizar cualquier compra en el portal en los próximos 365 días.

A continuación presento la tabla de 4 acciones (productos) la cual nos ayuda a identificar nuestras ventajas competitivas.

MATRIZ 4 ACCIONES (PRODUCTOS)	
Eliminar	Disminuir
Locales en centros comerciales Administradores Parlantes de música locales Cámaras de vigilancia Movilización de gente Uso de automóvil Merchandising Parqueaderos Cash Pines de seguridad Vestidores Decoración	Cajeros Vendedores Maniqués Seguridad Seguros Gasto del cliente El estrés del comprador El estrés del tránsito Disminuyen la emisiones de co2 Modelos Computadoras Bodegueros
Crear	Aumentar
Oficina Equipo administrativo Sistemas de cobro online Pagina web Entregas a domicilio Compra online Ventas flash online Chat en vivo	Publicidad Mercado (todo el Ecuador) Descuentos todo el año Variedad de productos El tiempo de entrega Responsabilidad social

Resaltado con color naranja claro se encuentran las fortalezas de la compañía y lo que constituiría las ventajas competitivas.

2. Oportunidad de mercado y estrategia

2.1 Análisis de oportunidades y amenazas.

Oportunidades:

1. Mercado virgen en el comercio electrónico.
2. Pionero de este modelo de ventas y responsabilidad social en el país.
3. Crecimiento de internautas.
4. Un mercado con un buen servicio al cliente escaso. UniQmode.com sorprende a sus socios con un servicio al cliente extraordinario.
5. Manejo de descuentos durante todo el año, el descuento atrae clase baja media y alta.
6. Empresa con entrega a domicilio, evitando el uso del automóvil, evitando el stress y la contaminación del planeta.
7. Es el comienzo del Boom del comercio electrónico en el Ecuador.
8. Crecimiento de Smartphones.
9. Nuevo e innovador canal de comercialización.
10. Crecimiento del uso de tarjetas de crédito.

Amenazas

1. El comercio electrónico no está desarrollado en el país, por ende no existe la cultura de la compra online.
2. Desconfianza al momento de realizar pagos en línea debido a la delincuencia cibernética.
3. Modelo de negocio innovador que obviamente no ha sido probado en el mercado ecuatoriano.
4. Costos altos de publicidad para salir al mercado lo cual puede generar un retraso en el posicionamiento deseado y un crecimiento lento.

3.2 Factores claves para el éxito y ventaja competitiva

	Cuponaso	Compraya	Locales comerciales	UniQmode.com
Productos			X	X
Servicios	X	X		X
Descuentos todo el año	X	X		X

Entrega a domicilio				X
Página Web	X	X		X
Chat en vivo				X
Pagos online	X	X		X
Loc. comercial			X	
Personal (seg, ventas, cajero)			X	
Disminución del uso de vehículos				X
Responsabilidad social				X
Ventas limitadas	X	X		X
Mercado todo Ecuador				X
Varias líneas de prod.				X
Pagos (Transf.. bancaria, deposito, tarj de credito.	X	X		X
Entrega inmediata	X	X	X	
Manejo de inventarios			X	
Descuentos todo el año productos				X

Todas las X resaltadas con el color amarillo constituyen las ventajas competitivas de UniQmode.com. Tenemos una buena cantidad de ventajas competitivas por lo que confiamos que la compañía tenga un despegue rápido y seguro en el mercado ecuatoriano.

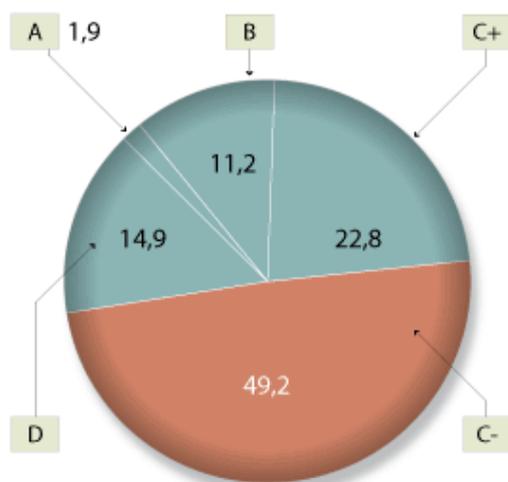
3.3. Marketing Estratégico

Antes de comenzar con el plan de marketing debemos definir nuestro segmento de mercado, para identificar hacia quien lo vamos a dirigir. Nuestro mercado target es la población de 19 a 45 años, hombre o mujer. Principalmente nos enfocaremos en la clase media (22,8%), media alta (11,2%) y alta (1,9%). Que constituyen el 34% de la población ecuatoriana, es decir alrededor de cinco millones de ecuatorianos. Esto no quiere decir que queremos dejar a un lado a la clase media baja (49,2%), pero en un

inicio enfocaremos nuestros recursos de publicidad y marketing en estos niveles socioeconómicos, además con el paso del tiempo la clase media baja tendrá más acceso al Internet y las tarjetas de crédito.

Nivel socioeconómico agregado

Ubicación de la clase media según el INEC
En porcentajes.



Tipo	Descripción
A	Alto
B	Medio alto
C+	Medio típico
C-	Medio bajo
D	Bajo

Variables que se consideraron para ubicar a los consultados

Variable	Puntaje
Nivel de educación del jefe del hogar	171
Ocupación del jefe de hogar	76
Tipo de vivienda	59
Material en paredes exteriores	59
Afiliación al seguro privado	55
Material en piso de la vivienda	48
Disponibilidad servicio de internet	45
Número de celulares activos	42
Tenencia de computadora portátil	39
Afiliación al Seguro Social	39
Tipo de servicio higiénico	38
Computadora de escritorio	35
Número de televisores a color	34
Número de baños con ducha	32
Tenencia de refrigeradora	30
Tener cocina con horno	29
Registro a una red social	28
Uso de mail personal	27
Uso de internet en los últimos 6 meses	26
Servicio de teléfono convencional	19
Tenencia de lavadora	18
Disponibilidad del equipo de sonido	18
Número de vehículos de uso exclusivo del hogar	15
Hábito de lectura	12
Compra de vestimenta en centros comerciales	6
Total puntos	1.000

Se visitaron 9.744 viviendas

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Muestra: 9.744 hogares de Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato

EL UNIVERSO

Fuente: INEC / Diario el Universo

Según un concurrido blog de argentina en una empresa con un modelo de negocios similar a UniQmode.com la edad promedio de sus usuarios es 34 años de nivel socioeconómicos medio alto y en su mayoría mujeres (53%). (Coronel, 2009).

Una vez definido el segmento al que queremos llegar es indispensable definir el posicionamiento que queremos tener en el mercado. UniQmode.com será posicionado como la primera y más reconocida comunidad de compras online del país en donde se encuentran las más prestigiosas marcas del mercado a los mejores precios.

A continuación plantearemos 6 estrategias de salida al mercado:

1.- Estrategia de apalancamiento

La primera estrategia que para mi punto de vista es la más fuerte, es hacer una alianza estratégica con alguna otra compañía para facilitar el giro del negocio. En el caso de UniQmode.com identifiqué dos opciones. La primera es asociarse con una empresa

dedicada al marketing digital, desarrollo Web, interactividad, redes sociales, creatividad digital, diseño digital y campañas digitales existen algunas compañías dedicadas a esto en el Ecuador. Teniendo en cuenta que UniQmode.com es una compañía de comercio electrónico, que el área tecnológica es un pilar para su normal funcionamiento, que el portal Web necesita una imagen amigable y estilizada, que las campañas publicitarias se enfocarán en su gran mayoría a medios virtuales y que Facebook es una herramienta bastante interactiva en este tipo de negocio es indispensable tener un equipo tecnológico y creativo de excelente nivel. En lugar de aumentar gastos operativos contratando profesionales con estas características sería bastante listo apalancarse en una compañía que ya sepa como se desenvuelve este medio y que ya tenga la infraestructura y el equipo de trabajo definido para este tipo de exigencias.

La segunda es apalancarse en una compañía que utilice un modelo de negocio similar como el Cuponaso.com o Compraya.ec. Al realizar esta alianza estratégica UniQmode.com tiene acceso a grandes bases de datos de clientes que sí compran online, que están familiarizados con el concepto de ventas online por tiempo limitado y que esta tras la búsqueda de buenos productos o servicios con descuentos. Además tienen la experiencia de crear y manejar un portal Web de comercio electrónico ya sea con un equipo de trabajo propio o terciarizado. Por último, y lo mas importante una fuerza de ventas capacitada en vender el uso de un portal Web manejado a base de descuentos. Los cuales se encargan de conseguir las mejores marcas del mercado a los mejores precios.

2.- Estrategia de tecnologías de información o marketing electrónico. Comencemos por las estrategias innovadoras que propone UniQmode.com. Como primer pilar se encuentra la recomendación personal directa de los socios a sus amigos/ familiares vía correo electrónico. En segundo lugar se encuentran las redes sociales. Estas se manejarán de manera interactiva, un Fanpage que promociona las campañas de descuento e interactúa con el cliente a manera de sondeos y recolector de información. La opción de compartir estará habilitada con tan solo un clic antes de realizar la compra en nuestro portal.

Utilizaremos los métodos de marketing online tradicionales como:

Optimización en motores de búsqueda (Google),.

- Publicidad en Google

- Publicidad en Facebook
- Publicidad en Hotmail
- E-mail marketing
- SMS Movistar y Claro 15000 SMS cada uno

Consideramos que el marketing online es una de las mejores herramientas porque se puede segmentar la población para que la publicidad llegue específicamente a nuestro target y además es fácil de cuantificar la efectividad y el retorno. Por estas razones hemos decidido dedicar la mayor parte de nuestro presupuesto al marketing online.

3.- Estrategia de precios

La estrategia de precios que se va a utilizar es la estrategia de calidad alta y la estrategia de súper valor, esto quiere decir que se van a manejar precios medios y precios bajos pero con productos de alta calidad.

UniQmode.com propone un negocio innovador en el cual se van a mantener descuentos todo el año de las más prestigiosas marcas del mercado. Para identificar el precio es necesario tener la estructura de costos definida, puesto que en nuestro caso no tenemos claro el precio de los productos de los competidores por que no existe competencia directa. Lo que si podemos identificar es que los descuentos nos dan un valor agregado y una gran oportunidad, porque los clientes tienen un poder adquisitivo alto, tan alto que compran directamente en estas tiendas a precios regulares que son por lo menos el doble.

Es importante aclarar que el precio del transporte va a estar incluido en la estrategia de precios. UniQmode.com no cobra el envío de la primera compra que realice el socio, para que nos pruebe. En las siguientes compras el costo del transporte se adapta al volumen de compras de cada socio. Es decir el envío es gratuito si la compra es superior a \$25. Regalar el costo de envío es sin duda alguna una ventaja diferencial en el mercado.

El objetivo de nuestra estrategia de precios no está en maximizar los precios para ganar más, sino en conservar al cliente y generar marketing viral para que aumente el número de socios

4.- Estrategia de producto

Encuéntrelo en Modulo 1 punto 1.3

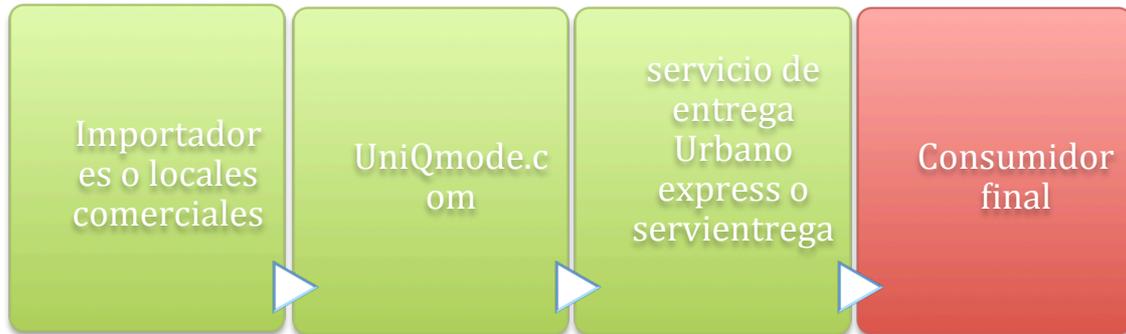
5.- Estrategia de Responsabilidad social

UniQmode.com no solo se enfoca en desarrollar el comercio electrónico en el Ecuador si no también creemos en liderar una nueva generación de empresarios enfocados en devolver a la comunidad. Somos emprendedores que creemos en el desarrollo sostenible y sustentable y en la responsabilidad social. Por lo cual hemos creado una campaña ecológica llamada “Que rico se respira verde” en la cual cada 10 compras que se realicen en UniQmode.com se plantará un árbol en diferentes lugares del Ecuador. Además que concientizamos a nuestros usuarios cuanto ayudan a nuestro planeta si no utilizan el automóvil y sacan provecho de las bondades de la compra online. Los árboles serán plantados los primeros fines de semana de cada mes en diferentes lugares del país. Además, UniQmode.com va a ser el enlace entre los empresarios de la industria textil y las comunidades marginales trabajando como un intermediario en el proceso de las donaciones. Es decir, UniQmode.com va a ser el encargado de recaudar las prendas de vestir que estén dispuestas a dar en donación por cada una de las empresas y después coordinar la logística de la entrega de la ropa a comunidades marginales en Quito y en todo el país.

6.- Estrategia de distribución o plaza

Como vamos a llegar al consumidor final? Por medio de nuestro portal Web, más específicamente por medio de la comunidad privada de compras online UniQmode.com. Se vende directamente a los cliente y no se utilizan representantes de venta o agentes. Pero si utilizamos un distribuidor o una empresa que se encargue de la entrega a domicilio. Los distribuidores no tienen ningún tipo de poder de negociación simplemente se les contrata un servicio.

Grafico de distribución:



Finalmente creemos que la mejor estrategia de marketing se encuentra en un portal Web de excelente calidad, un sistema de pagos seguro, una pagina Web rápida, amigable y completa. Las aplicaciones de comercio electrónico deben ejecutarse en cualquier parte del mundo, siempre con eficiencia y sin errores, por lo cual se requiere una excelente integración tanto de hardware, software y gente. Además, nuestro compromiso es sorprender a nuestros usuarios con un servicio al cliente extraordinario por lo cual se ofrecen varios métodos de pago seguros y confiables como Paypal, transferencias bancarias y pagos directos con tarjetas de crédito y débito. Trabajamos con el sistema de correo privado más confiable del país para garantizar una entrega inmediata y segura. Igualmente, contamos con un departamento de servicio al cliente especializado en sorprender a nuestros usuarios. Comunicación telefónica gratuita y livechat de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas. Además contamos con la comunicación vía e-mail más rápida el país. Todos los emails son contestados en menos de 24 horas. Estos elementos son sin duda alguna nuestra mejor estrategia de marketing y nuestra ventaja competitiva en el mercado.

Como se comunicará al publico objetivo los beneficios y atributos de sus productos?

Tendremos una campaña de lanzamiento masiva por medio del marketing online, mailing y redes sociales en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca promocionando el ingreso a nuestro portal web, una vez aquí el consumidor podrá acceder a videos explicativos de lo que ofrecemos y todos los beneficios de ser usuario de UniQmode.com.

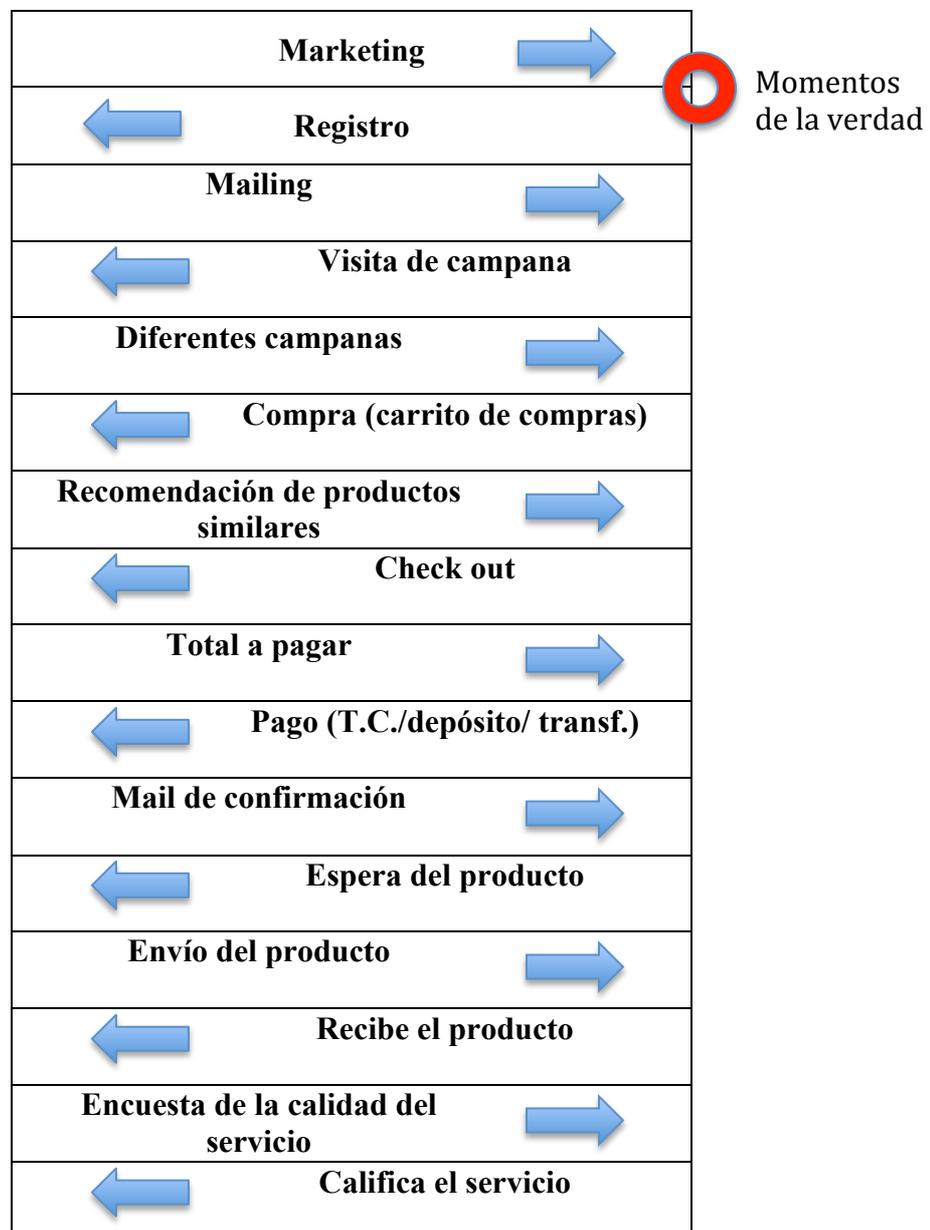
Se realizarán acuerdos comerciales con restaurantes enfocados a nuestro nivel socioeconómico target para tener espacio publicitario en individuales, servilletas y demás.

Hemos identificado que las universidades de nivel socioeconómico medio alto son un nicho importante para nuestro negocio por lo cual tendremos un stand durante una semana en cada una de estas universidades promocionando nuestros beneficios.

Proceso de interacción con el cliente:

UniQmode.com

Clientes



Este proceso de interacción nos ayuda a encontrar los momentos de la verdad con nuestros clientes, los momentos en los cuales la compañía no puede fallar.

3. Estructura operacional

3.1. Actividades previas al inicio de la operación:

Antes de comenzar con el giro normal del negocio existen varias operaciones legales que nosotros como emprendedores debemos conocer. Son algunos pasos que debemos seguir para formar la compañía y estar listos para darle la cara al cliente. La **Creación de empresas**: Es el proceso que se debe surtir para constituir una sociedad mercantil, de acuerdo y en cumplimiento de todas las formalidades y requisitos que se establecen en la ley para el reconocimiento de la personería jurídica y la formalización de la misma ante diversas autoridades, como son la tributaria y la laboral. A continuación detallaré los requisitos para constituir una compañía:

1. Aprobación del nombre de la compañía

- Lugar: Superintendencia de compañías
- Documentación: Cédula

2. Apertura cuenta de integración de capital

Documentación:

- Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios o accionistas)
- Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías
- Solicitud para la apertura de la cuenta de Integración de Capital (formato varía de acuerdo al banco en el que se apertura) que contenga un cuadro de la distribución del Capital.
- El valor del depósito

3. Celebrar la escritura publica:

Trámite: Se debe presentar en una Notaría la minuta para constituir la Compañía

Documentación

- Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios o accionistas)
- Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías
- Certificado de apertura de la cuenta de Integración de Capital dada por el banco
- Minuta para constituir la Compañía

- Pago derechos Notaría

4. Solicitar la aprobación de las escrituras de constitución.

Trámite: Las Escrituras de constitución deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Compañías

Documentación:

- Tres copias certificadas de las Escrituras de constitución
- Copia de la cédula del Abogado que suscribe la solicitud
- Solicitud de aprobación de las Escrituras de constitución de la Compañía

5. Obtener la resolución de aprobación de las escrituras

Trámite: La Superintendencia de Compañías nos entregará las Escrituras aprobadas con un extracto y 3 resoluciones de aprobación de la Escritura.

Documentación:

- Recibo entregado por la Superintendencia de Compañías al momento de presentar la solicitud.

6. Cumplir con las disposiciones de la resolución:

Trámite:

- Publicar el extracto en un periódico de la ciudad de domicilio de la Compañía.
- Llevar las resoluciones de aprobación a la Notaría donde se celebró la Escritura de constitución para su marginación.
- Obtener la patente municipal y certificado de inscripción ante la Dirección Financiera.

Documentación:

Para obtener la patente y el certificado de existencia legal se deberá adjuntar:

- Copia de las Escrituras de constitución y de la resolución aprobatoria de la Superintendencia de Compañías.
- Formulario para obtener la patente (se adquiere en el Municipio).
- Copia de la cédula de ciudadanía de la persona que será representante legal de la Empresa.

7. Inscribir las escrituras en el registro mercantil

Trámite: Una vez cumplidas las disposiciones de la resolución de aprobación de la Superintendencia de Compañías se deberá inscribir las Escrituras en el Registro Mercantil.

Documentación:

- Tres copias de las Escrituras de constitución con la marginación de las resoluciones.
- Patente municipal.
- Certificado de inscripción otorgado por el Municipio.
- Publicación del extracto.
- Copias de cédula y papeleta de votación de los comparecientes.

8. Elaborar nombramientos de los directivos de la compañía:

Trámite: Una vez inscritas las Escrituras se deberán elaborar los nombramientos de la directiva (Gerente y Presidente)

Documentación:

- Ninguna

9. Re ingresar los documentos a la Superintendencia de compañías

Trámite: Se debe reingresar las Escrituras a la Superintendencia de Compañías para el otorgamiento de cuatro hojas de datos de la Compañía.

Documentación:

- Formulario RUC 01A
- Formulario RUC 01B
- Nombramientos Gerente y Presidente inscritos en el Registro Mercantil
- Copias de cédulas y papeletas de votación de Gerente y Presidente
- Tercera copia certificada de la Escritura de Constitución debidamente inscrita en el Registro Mercantil
- Una copia de la planilla de luz o agua del lugar donde tendrá su domicilio la Compañía
- Publicación del extracto

10. Obtener el RUC

Trámite: Reingresadas las Escrituras se entregarán las hojas de datos de la Compañía que permitirán obtener el RUC.

Documentación:

- Formulario 01A con sello de recepción de la Superintendencia de Compañías.
- Formulario 01B con sello de recepción de la Superintendencia de Compañías
- Original y copia de los nombramientos Gerente y Presidente inscritos en el Registro Mercantil.
- Original y copia de la Escritura de constitución debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- Original y copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del Representante Legal.
- Una copia de la planilla de luz, agua, teléfono, pago del impuesto predial del lugar donde estará domiciliada la Compañía a nombre de la misma o, contrato de arrendamiento. Cualquiera de estos documentos a nombre de la Compañía o del Representante Legal.
- Si no es posible la entrega de estos documentos, una carta por el propietario del lugar donde ejercerá su actividad la Compañía, indicando que les cede el uso gratuito.
- Original y copia de las 4 hojas de datos que entrega la Superintendencia de Compañías.

- Si el trámite lo realiza un tercero deberá adjuntar una carta firmada por el Representante Legal autorizando.

11. Retirar la cuenta de integración de capital:

Trámite: Una vez que se obtenga el RUC de la Compañía, éste debe ser presentado a la Superintendencia de Compañías para que se emita la autorización de retirar el valor depositado para aperturar la cuenta de Integración de Capital.

Documentación:

- Carta de la Superintendencia de Compañías solicitando al banco se devuelva los fondos depositados para aperturar la cuenta de Integración de Capital.
- Copia de cédula del Representante Legal y de los accionistas de la Compañía.
- Solicitud de retiro de los depósitos de la cuenta de Integración de Capital, indicar en dicha solicitud si el dinero lo puede retirar un tercero.

12. Aperturar una cuenta bancaria a nombre de la compañía

Trámite: La Compañía puede abrir una cuenta corriente o de ahorros.

Documentación:

- Solicitud de apertura de cuenta.
- Copia de cédula y papeleta de votación de las personas que manejarán la cuenta.
- Copia de un planilla de servicios básicos donde conste la dirección de residencia quienes van a manejar la cuenta.
- Un depósito con un monto mínimo dependiendo de la institución bancaria.

13. Obtener permiso para imprimir facturas:

Trámite: Para que la Compañía pueda emitir facturas, el SRI deberá comprobar la dirección de la Compañía.

Documentación:

- Solicitud de inspección (formulario que entregan en el SRI).

- Permiso de Bomberos.
- En caso de realizar operaciones de Comercio Exterior, la autorización de la CAE.
- Certificados, contratos o facturas de proveedores de la Compañía.
- Certificado de cuenta bancaria a nombre de la Compañía.
- Registro patronal en el IESS.
- Patente Municipal.
- Facturas que sustenten la propiedad mobiliaria.
- Contrato de compraventa que sustente la propiedad inmobiliaria.
- Panilla de luz, agua, teléfono o carta del pago del impuesto predial a nombre de la Compañía y/o el contrato de arrendamiento, o la carta de autorización de uso gratuito de oficina con reconocimiento de firma.

Para realizar estas actividades se requiere de un abogado. La constitución legal de una compañía limitada tiene un valor de \$1500 incluyendo los honorarios del abogado y puede demorar alrededor de 45 días.

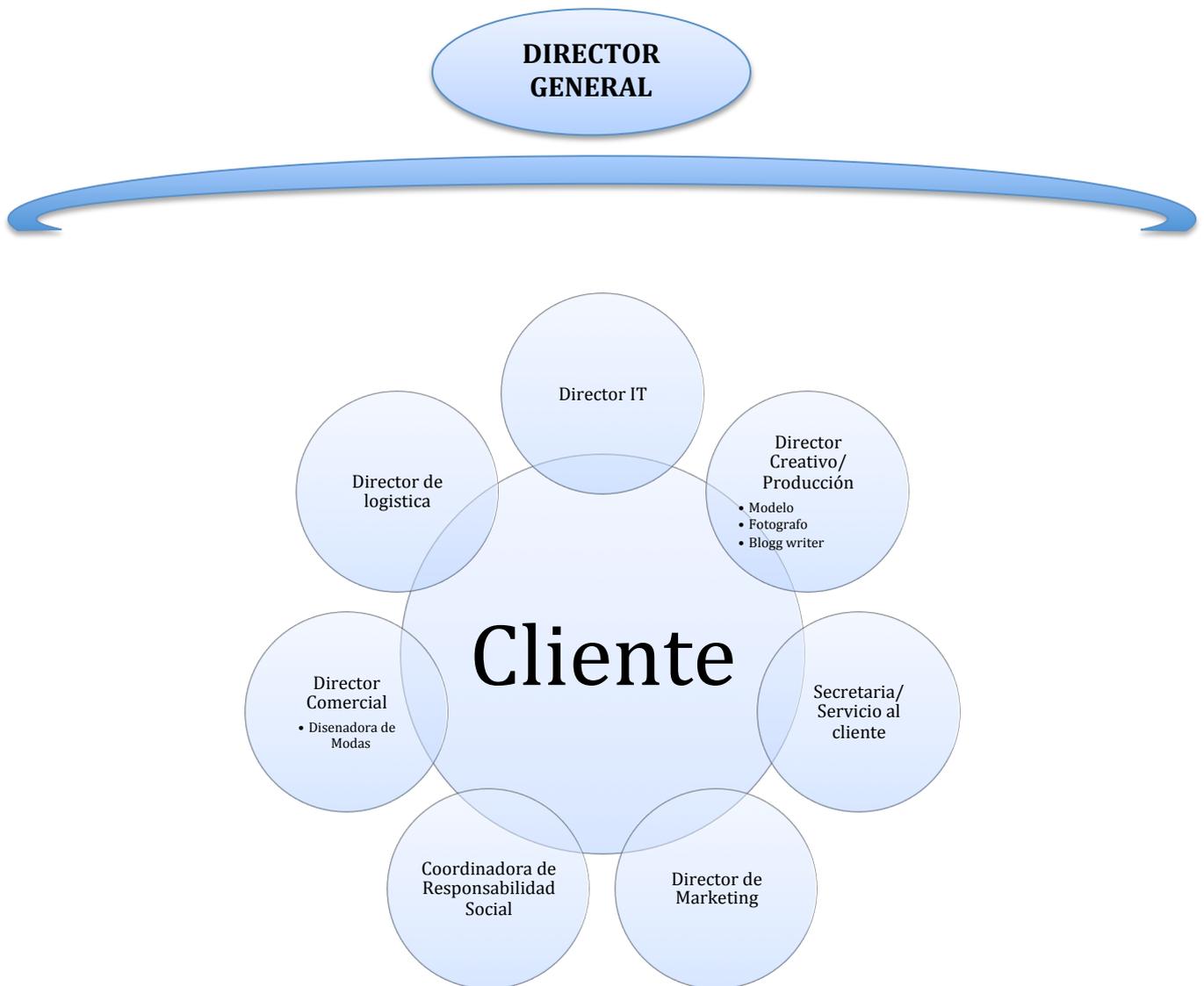
En este precio no está incluido el IEPI que es opcional y que se refiere a los derechos de propiedad intelectual del nombre, logo, slogan, etc. El registro de propiedad intelectual tiene la finalidad de proteger la marca y tiene un costo de alrededor de \$360.

El emprendedor también tiene la oportunidad de comenzar las actividades comerciales como persona natural con lo cual los costos se disminuyen notablemente. Solo es necesario el RUC del emprendedor y un nombre comercial. Además no es obligatorio llevar contabilidad y a la final el costo de actividades previas al inicio de la operación es 0.

Esta en manos del emprendedor decidir que es lo mejor para su compañía y escoger entre comenzar como una empresa constituida o como una persona natural.

4.2 Organigrama y política de recursos humanos

Iniciación de la compañía:



Para Iniciar la compañía se necesitan necesariamente los siguientes asociados:

- Director General (emprendedor)
- Director IT (posible emprendedor)
- Director de marketing (posible emprendedor)
- Director Creativo/Producción
- Diseñador Gráfico

- Secretaria/ Servicio al cliente
- Diseñadora de Modas/ escritora del Blog
- Coordinador de Responsabilidad Social
- Modelos
- Fotógrafo

Al inicio de las actividades el Director General ocupará también el puesto de Director Comercial y el director de logística en un principio será reemplazado por el director de Marketing y el Director General.

3 años después:

**DIRECTOR
GENERAL**



Descriptivos de puestos:**Director General****Objetivo del puesto:**

Desarrollar una organización eficiente, que permita ser autosuficiente y brindar un servicio de calidad a nuestros socios.

Responsabilidades:

- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- Coordinar con los directores de otros departamentos y la Secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.
- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.
- Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.
- Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.

Supervisa a: Director IT, Director Creativo, Director de Logística, Director comercial, director de marketing, secretaria.

Supervisado por: Junta de accionistas

Requisitos:**Educación:**

- Licenciatura/ingeniería en Administración de empresas
- MBA es un plus.

- Idiomas: Inglés 100% requerido
- Estudios complementarios: Comercio electrónico

La experiencia profesional y conocimientos técnicos:

1 a 3 años de experiencia en gerencia (lo ideal sería en empresas de comercio electrónico y negocios de lujo) en el Ecuador.

Competencias y conocimientos

- Profundo conocimiento de la industria, las necesidades de los clientes y el entorno competitivo.
- Fuertes habilidades gerenciales (planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa,..)
- Con experiencia en data-driven toma de decisiones estratégicas, centradas en la rentabilidad en todos los niveles.
- Base sólida en la gestión de adquisiciones en línea, de marca, alianzas, relaciones públicas.
- Conocimiento del sector y la fuerte capacidad de representar a UniQmode.com a través de los canales online y offline.
- Conocimiento del mercado.
- Orientado a la acción, buscador de resultados, orientación al cliente.
- Líder.
- Excelente comunicador / habilidades de negociación, tanto escrita como oral
- Un buen conocimiento de las finanzas

Habilidades sociales

- Emprendedor
- Innovador
- Creativo
- Manejo de grupos
- Capacidades de gestión y motivación
- Apertura, flexibilidad, energía, curiosidad, deseo de participar

- Fuerte sentido de responsabilidad
- Buscador de resultados.
- Enfoque holístico.
- Muy ambicioso.
- Buscador de soluciones.
- Atención al detalle.
- Capacidad para hacer frente a la ambigüedad en un entorno complejo.
- Desarrollo de informes directos y motivación de equipos.
- Habilidades excepcionales de presentación.
- Inteligencia emocional y política.
- Sentido de la estética y culto
- Elegante y comprensión inteligente de la moda.

Director de Marketing

Objetivo del puesto:

Dirigir la estrategia de marketing de UniQmode.com y contribuir a los objetivos de rentabilidad de la compañía. Además construir fuertes relaciones multi-funcionales a través de UniQmode.com y sus socios de negocios externos.

RESPONSABILIDADES:

Customer Relationship Management

- Desarrollar e implementar un CRM y estrategia de segmentación que se centra en mejorar la retención, la lealtad y la vida útil del cliente.
- Aumentar la cantidad de captura de datos pertinentes a través de la base de clientes a fin de aumentar la rentabilidad.
- Introducir herramientas de CRM, prácticas y procesos que abarcan todos los puntos de contacto con el cliente, incluyendo los servicios al cliente, correo electrónico, y la respuesta directa y las estrategias de marca.
- Coordinar las actividades de CRM con otros directores y departamentos y socios.

- Definir y desarrollar On and Off User experience en colaboración con otros directores y departamentos (IT, Comercial, Producción, etc.)

Programa de adquisición de clientes

- Identificar la combinación adecuada de canales online y offline para adquirir nuevos socios.
- Identificar y conseguir nuevas asociaciones estratégicas de promoción (estratégica masiva, socios- media especializados, oportunidades de promoción cruzada, etc.)
- Cultivar crecimiento viral de apadrinamiento utilizando mecanismos On-site, online y offline.
- Planificar estrategias de redes sociales para ampliar su alcance y la expansión viral de la base de clientes.

Toma de decisiones (Data-led)

- Debe poseer excelentes habilidades de análisis, una gran experiencia de interpretar los resultados y recomendar nuevos enfoques para maximizar los ingresos, márgenes y beneficios.
- Proporcionar inteligencia de marketing para el equipo de compras sobre una base semanal.
- Colaborar con el Director IT para evaluar el valor, utilidad y viabilidad de las características y el diseño de la página web.
- Utilizar las mejores prácticas de la industria, estudios de mercado, análisis de clientes y análisis de la competencia para identificar nuevas oportunidades y mejoras.

Gestión de la Marca

- Trabajar junto con el Directo IT y el Director General para el desarrollo y posicionamiento de la marca a través de la empresa y el sitio web.

Desarrollo de Marca Operacional

- Posicionar UniQmode.com como líder de club de compras privado del Ecuador.
- Coordinar asociaciones innovadoras para aumentar la plusvalía de la marca.
- Administrar planes rentables para aumentar la conciencia de marca y experiencia en UniQmode.com.
- Definir, validar y desarrollar nuevas iniciativas de promoción.
- Coordinar la estrategia de relaciones públicas, la frecuencia de la planificación de eventos, y la selección de la agencia.
- Identificar las mejores prácticas y sinergias. Asegurar una buena difusión a través de la organización.
- Retorno de la inversión: Monitorear y evaluar la eficiencia de todas las actividades y proponer acciones correctivas.

Organización

- Coordinar contrataciones y desarrollo de habilidades del Departamento de Marketing con recursos humanos - la construcción del equipo.
- Definir los recursos de marketing y medios necesarios para lograr la CRM, de adquisición de clientes y objetivos de la marca.
- Informar al Director General
- Definir métricas de marketing y establecer informes para medir los éxitos, las oportunidades y planes de acción adecuados sobre las conclusiones.

Requisitos:

Educación:

- Licenciatura/ingeniería en Marketing o de negocios.
- MBA es un plus.
- Idiomas: Inglés

La experiencia profesional y conocimientos técnicos:

1 a 3 años de experiencia de marketing (lo ideal sería en empresas de comercio electrónico y negocios de lujo) en el Ecuador.

Competencias y conocimientos

- Profundo conocimiento de la industria, las necesidades de los clientes y el entorno competitivo.
- Fuertes habilidades de marketing (publicidad, desarrollo de productos, mentalidad estratégica.)
- Con experiencia en data-driven toma de decisiones estratégicas, centradas en la rentabilidad en todos los niveles.
- Base sólida en la gestión de adquisiciones en línea, de marca, alianzas, relaciones públicas.
- Conocimiento del sector y la fuerte capacidad de representar a UniQmode.com a través de los canales online y offline.
- Conocimiento del mercado.
- Orientado a la acción, buscador de resultados, orientación al cliente.
- Líder.
- Excelente comunicador / habilidades de negociación, tanto escrita como oral
- Un buen conocimiento de las finanzas

Habilidades sociales

- Emprendedor
- Innovador
- Creativo
- Manejo de grupos
- Trabajo en equipo
- Capacidades de gestión y motivación
- Apertura, flexibilidad, energía, curiosidad, deseo de participar
- Fuerte sentido de responsabilidad
- Buscador de resultados.

- Enfoque holístico.
- Muy ambicioso.
- Buscador de soluciones.
- Atención al detalle.
- Capacidad para hacer frente a la ambigüedad en un entorno complejo.
- Desarrollo de informes directos y motivación de equipos.
- Habilidades excepcionales de presentación.
- Inteligencia emocional y política.
- Sentido de la estética y culto
- Con ganas de aprender
- Buena comunicación y habilidades interpersonales.

- Elegante y comprensión inteligente de la moda.

Director Creativo/Producción

Objetivo del puesto:

Dirigir la producción de las campañas. Dar una imagen innovadora y fresca a cada marca y a la compañía.

RESPONSABILIDADES:

- Coordinar con los proveedores la imagen que se quiere proyectar de cada marca.
- Coordinar el recibo y la entrega de las muestras de los productos para realizar la campaña
- Desarrollar la imagen de la campaña
- Dirigir y controlar su equipo de trabajo
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de producción de campañas.
- Conseguir fotógrafos, modelos, iluminación, retocadores, etc. Que se requiera para una campaña.
- Planificar y coordinar tiempos y números de campañas diarios semanales y mensuales.
- Responsable del diseño, la gráfica y la imagen de las campañas, la plataforma Web y la compañía.

Requisitos:

Educación:

- Licenciatura/ingeniería en diseño Gráfico, industrial o Publicidad
- MBA es un plus.
- Idiomas: Inglés

La experiencia profesional y conocimientos técnicos:

1 a 3 años de experiencia en puestos similares (lo ideal sería en empresas de comercio electrónico y negocios de lujo) en el Ecuador.

Competencias y conocimientos

- Profundo conocimiento de la industria, las necesidades de los clientes y el entorno competitivo.
- Fuertes habilidades de publicidad y diseño gráfico
- Fuertes habilidades artísticas Conocimiento del sector y la fuerte capacidad de representar a UniQmode.com a través de los canales online y offline.
- Conocimiento del mercado.
- Orientado a la acción, buscador de resultados, orientación al cliente.
- Líder.
- Excelente comunicador tanto escrita como oral
- desarrollador de acciones de comunicación en desarrollo digital
- capacidad para desarrollar concepto y ejecutar piezas creativas de forma autónoma e innovadora.

Habilidades sociales

- Emprendedor
- Innovador
- Creativo
- Manejo de grupos
- Trabajo en equipo
- Capacidades de gestión y motivación

- Apertura, flexibilidad, energía, curiosidad, deseo de participar
- Fuerte sentido de responsabilidad
- Buscador de resultados.
- Enfoque holístico.
- Muy ambicioso.
- Buscador de soluciones.
- Atención al detalle.
- Capacidad para hacer frente a la ambigüedad en un entorno complejo.
- Desarrollo de informes directos y motivación de equipos.
- Habilidades excepcionales de presentación.
- Inteligencia emocional y política.
- Con ganas de aprender
- Buena comunicación y habilidades interpersonales.

Director IT

Objetivo del puesto:

Dirigir el área tecnológica de UniQmode.com. Planificar, organizar, dirigir y controlar su grupo de recursos (personas, equipos, telecomunicaciones, etc.) para el mantenimiento, desarrollo, implementación de proyectos en el área tecnológica que permitan obtener/mantener una ventaja competitiva.

Responsabilidades:

- Desarrollar, probar, corregir, mantener y actualizar la plataforma Web.
- Trabajar conjuntamente con el departamento de marketing para definir los mejores aspectos de usabilidad de la página.
- Analizar la usabilidad de la plataforma con respecto a la experiencia del usuario.
- Trabajar conjuntamente con el departamento creativo para desarrollar la mejor imagen para la plataforma.
- Desarrollar una plataforma segura, contando con todos los requisitos de seguridad y protección de datos.
- Proponer, formular, organizar, dirigir e implementar las políticas y planes de aplicación y de uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los

sistemas de información y bases de datos

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades técnicas del desarrollo Web Formular, proponer y dirigir el desarrollo y aplicación de políticas, prácticas, procedimientos y funciones que aseguren los niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información, de los datos de UniQmode.com
- Planear y desarrollar sistemas informáticos e implementar nuevas tecnologías para optimizar los existentes.
- Dirigir las políticas de procesamiento electrónico y aseguramiento de calidad de datos de UniQmode.com
- Dirigir junto con el departamento de marketing la publicación de contenido en el Portal Web
- Dirigir y controlar la implementación de los objetivos, políticas, planes, metas y presupuestos aprobados para la Gerencia

Supervisa a: --

Supervisado por: Director General

Requisitos:

Educación:

- Ingeniería en sistemas, informática
- MBA es un plus.
- Idiomas: Inglés 100% requerido
- Estudios complementarios: Comercio electrónico

La experiencia profesional y conocimientos técnicos:

1 a 3 años de experiencia en puestos similares (lo ideal sería en empresas de comercio

electrónico y negocios de lujo) en el Ecuador.

Competencias y conocimientos

- Comunicación Efectiva
- Entendimiento de los negocios y del impacto en los negocios de las decisiones de tecnología
- Planeación Estratégica, táctica y operativa
- Conocimiento de opciones tecnológicas
- Negociación (con proveedores, con pares, y con subalternos)
- Reconocimiento y respeto de sus colegas y subalternos
- Habilidades técnicas
- Liderazgo
- Administración de Proyectos
- Gestión (fijación de objetivos, seguimiento, evaluación)

Habilidades sociales

- Emprendedor
- Innovador
- Con ganas de aprender
- Trabajo en equipo
- La precisión y la capacidad de organización
- Creativo
- Manejo de grupos
- Capacidades de gestión y motivación
- Apertura, flexibilidad, energía, curiosidad, deseo de participar
- Fuerte sentido de responsabilidad
- Buscador de resultados.
- Enfoque holístico.
- Buena comunicación y habilidades interpersonales.
- Muy ambicioso.
- Buscador de soluciones.
- Atención al detalle.
- Capacidad para hacer frente a la ambigüedad en un entorno complejo.

- Desarrollo de informes directos y motivación de equipos.
- Habilidades excepcionales de presentación.
- Inteligencia emocional y política.

Diseñador Gráfico

Objetivo del puesto:

Crear los diseños y el arte de la pagina Web, mails, campanas publicitarias, etc. Aportar con creatividad y frescura para la imagen de la compañía.

Responsabilidades:

- Creación de los elementos de la pagina web (e-mail: oferta de venta - Apadrinamiento - registro, etc.)
- Los banners (animados y estáticos)
- Desarrollo de actividades de comunicación en los canales de Facebook / YouTube / sitios web externos
- La coordinación con los diferentes departamentos.

Supervisa a: ----

Supervisado por: Director de Marketing, Director Creativo, Director General.

Requisitos

Educación

Diploma / Título Técnico

Experiencia Profesional

Experiencia previa breve como Diseñador Gráfico Web.

Habilidades y conocimientos

- Conocimiento experto de Photoshop, Illustrator, Flash, Indesign, Dreamweaver, CSS, HTML.
- Creatividad, la sensibilidad hacia el mundo de la moda y la estética

Requisitos personales

- Flexibilidad, sonador, innovador, emprendedor
- Analítico, la precisión, el orden.
- Buena comunicación y habilidades interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.

Asesor de Clientes

Objetivo del puesto:

Sorprender a los socios con un servicio al cliente extraordinario. Responder y solucionar cualquier inquietud o inconveniente de los socios.

Responsabilidades:

1. Seguimiento y atención a clientes.
2. Información a socios, uso de página, dudas, promociones.
3. Atención a incidencias en pedidos.
4. Reclamaciones, cancelaciones.
5. Seguimiento de entregas, etc.
6. Responder inquietudes a clientes que llaman al call center.
7. Responder e-mails de inquietudes en menos de 24 h.
8. Estar a cargo del LiveChat respondiendo inquietudes de los socios.

Supervisa a: ----

Supervisado por: Director de servicio al cliente, Director General.

Requisitos

Formación Académica

Licenciatura, tecnología o pasantes.

Experiencia Profesional

1 año mínimo en call center, atención a clientes.

Preferente que haya laborado en atención a clientes de algún operador logístico, envíos de paquetería etc.

Competencias y Conocimientos

Excelente redacción y ortografía

Habilidades Sociales

Actitud de servicio, facilidad de palabra, pro actividad, tolerante a la frustración, con ganas de aprender y aportar a la empresa.

Diseñadora de Modas/ Blog Writer

Objetivo del puesto:

Identificar las mejores prendas de cada proveedor. Prendas de calidad, con estilo, y con salida en mercados actuales. Recomendar y conseguir nuevas marcas proveedoras. Escribir el blog de moda de UniQmode.com. Modelar para las campanas.

Responsabilidades:

9. Buscar y conseguir nuevas marcas Premium para entablar lazos comerciales
10. Escoger ropa de calidad y de moda de cada proveedor
11. Escribir un Blog de moda y temas relacionados para UniQmode.com
12. Ser modelo de las campanas de ropa femenina.

Supervisa a: ----

Supervisado por: Director Creativo/ Producción

Requisitos

Formación Académica

Licenciatura/ tecnología diseñadora de modas

Idioma: Inglés

Educación adicional: Cursos de modelaje y escritura.

Experiencia Profesional

No se requiere experiencia profesional

Competencias y Conocimientos

Excelente presencia.

Conocimientos de Moda y vanguardia.

Excelente Comunicación Oral y escrita

Habilidades Sociales

Actitud de servicio, facilidad de palabra, pro actividad, tolerante a la frustración, con ganas de aprender y aportar a la empresa.

Fotógrafo

Objetivo del puesto:

Complementar al equipo de Producción tomando las fotos requeridas para cada campana de cada marca.

Supervisa a: ----

Supervisado por: Coordinador de Producción, Director de Marketing

Requisitos

13. Formación / titulación en fotografía, imagen o en campos similares.
14. Dominio de Avid, Photoshop, Premiere, Freehand, Dreamviewer, Flash.
Ganas de aprender y aportar frescura a la empresa.

3.3. Marketing Operativo

Documento Excel adjunto.

4. Economía y Rentabilidad

4.1. Estructura de costos (Ver documento Excel adjunto)

4.2. Proyecciones de venta (Ver documento Excel adjunto)

4.3. TIR, VAN, Flujo de Caja (Ver documento Excel adjunto)

Bibliografía

- Piedras, E. (9 de Noviembre de 2011). *eleconomista.com*. Obtenido de *eleconomista.com*: <http://eleconomista.com.mx/columnas/columna-especial-empresas/2011/11/09/comercio-electronico-mexico>
- Thatzad.com. (22 de Mayo de 2012). *Marketing comunidad*. Obtenido de *www.marketingcomunidad.com*: <http://www.marketingcomunidad.com/el-exito-de-la-venta-flash-en-internet.html>
- Coronel, G. (24 de Abril de 2009). *GC Blog*. Retrieved 12-Junio de 2012 obtenido de <http://www.gustavocoronel.com.ar/>: <http://www.gustavocoronel.com.ar/>
- E-commercenews. (2012 de Mayo de 2012). *E-commercenews*. Recuperado el 4 de Julio de 2012, de *ecommerce-news.es*: www.ecommerce-news.es
- AQPHost. (20 de Septiembre de 2010). *AQPHost*. Recuperado el 18 de Junio de 2012, de *AQPHost.com blog*: <http://blog.aqphost.com/negocios-en-la-web/como-tener-un-sitio-exitoso-de-comercio-electronico/>
- Americainternet.cl. (s.f.). *Bligoo*. Recuperado el 22 de Junio de 2012, de *Paginasweb.bligoo.com*: <http://paginasweb.bligoo.com/content/view/182919/Diseno-de-Paginas-Web-Exitosas.html#.UAjkG44iqzU>
- Otavalo, V. U. (20 de Mayo de 2009). *Ventanilla Unica Empresarial*. Recuperado el 6 de Julio de 2012, de *Otavaloempresarial.com*: <http://www.otavaloempresarial.com/servicios-de-la-vue/requisitos-para-constituir-una-compania>
- Notuslink. (3 de Mayo de 2012). *Notuslink*. Recuperado el 29 de Mayo de 2012, de *Notuslink.com*: <http://www.notuslink.com/blog/2012/05/03/el-crecimiento-del-acceso-a-internet-en-ecuador-y-nuevas-oportunidades/>